

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

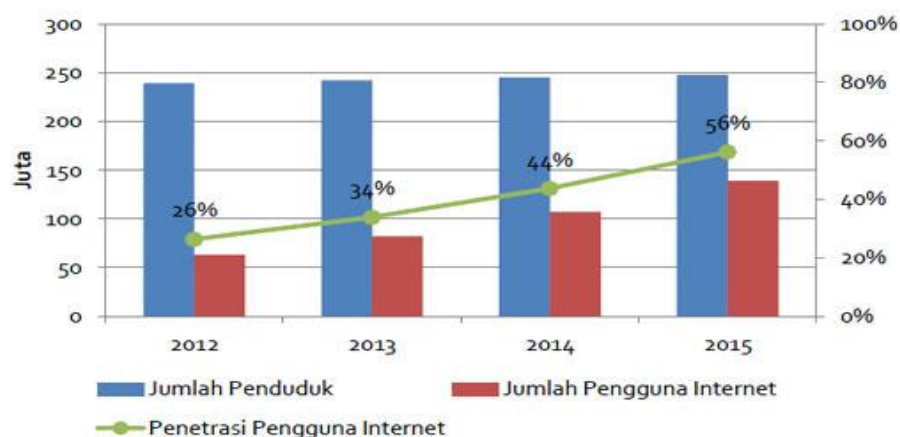
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak luar biasa pada hampir semua sektor adalah teknologi internet, tidak terkecuali sektor perbankan. Dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah serta sejalan perkembangan teknologi yang semakin pesat, perbankan memenuhi kebutuhan nasabah dalam bentuk produk perbankan melalui sistem teknologi informasi seperti *internet banking*. Perkembangan teknologi internet ini diadopsi oleh industri perbankan untuk mengembangkan pelayanan. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta.

Internet banking dikenalkan sekitar tahun 2000, dari tahun ke tahun terus diperbaharui baik dari sistemnya maupun produk-produk yang terdapat didalam *internet banking* itu sendiri. Sebelum dikenalkan *internet banking* kepada masyarakat luas nasabah masih bersusah payah antri hanya untuk mentransfer uangnya. Namun setelah *internet banking* sudah dikenalkan nasabah tidak perlu lagi bersusah payah datang ke teller hanya untuk mentransfer maupun untuk melihat saldo yang ada pada tabungannya. Adapun kelebihan dari *internet banking* yang lain adalah dapat mengakses kapan saja, dimana saja, menghemat waktu, bisa membayar tagihan tepat waktu, dapat *me-manage bank account* sendiri dari meja sendiri tidak perlu membuka banyak-banyak ATM dan cabang.

Dengan menggunakan fasilitas *internet banking* memberikan keuntungan bagi para nasabah. Manfaat atau keuntungan *internet banking* bagi nasabah tersebut adalah nasabah tidak perlu lagi mengunjungi bank untuk melakukan transaksi perbankan. Dengan demikian nasabah diuntungkan dalam hal waktu dan biaya. Manfaat lainnya bagi nasabah adalah dapat melakukan transaksi dengan cepat dimana saja dan kapan saja asalkan terhubung ke jaringan internet.

Kemudahan penggunaan dari layanan *internet banking* juga berpengaruh terhadap pengguna *internet banking* yaitu memudahkan nasabah untuk mengelola akun setiap saat dari tempat manapun dengan biaya yang minimum, serta memberikan keringanan kepada pelanggan dalam segi harga dan kemudahan (dalam Widyarini dan Putro, 2008).

Dirasakan faktor keamanan juga mempunyai pengaruh yang sangat kuat oleh pengguna *internet banking* (Yong Hoe Hang *et al*, 2013). Misalnya informasi yang disediakan oleh layanan *internet banking* sangat akurat, informasi pribadi nasabah sangat terjaga kerahasiannya dan semakin pesatnya kemajuan teknologi akan meningkatkan keamanan *internet banking*.



*Berdasar data pengguna dari 6 bank besar di Indonesia, 2012

Sumber: Sharing Vision, dari berbagai sumber, 2013

Data dari Sharingvision.com menyebutkan bahwa nilai transaksi *internet banking* di Indonesia telah mencapai Rp 3.642 triliun, jumlah tersebut melampaui nilai transaksi ATM + debit yang berada pada Rp 3.476 triliun selama 2012. Pertumbuhan *internet banking* di dorong oleh pengguna internet yang pertumbuhannya cukup pesat.

Menurut survey yang dilakukan oleh Sharing Vision pada 6 bank besar di Indonesia, jumlah pengguna *internet banking* mencapai 5,7 juta orang pada 2012, 9 persen pengguna internet di Indonesia adalah pengguna *internet banking*, dan angkanya diperkirakan bertambah seiring pertumbuhan pengguna internet. Salah satu bank yang mengalami kenaikan pesat pengguna *internet banking* adalah PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk. Menurut Jawapos.Com (23 Mei 2014:12.00) menyatakan bahwa PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk mencatat, jumlah pengguna *internet banking* perseroan mencapai 1,38 juta, atau melesat 218,7 persen pada kuartal pertama tahun ini, dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya yang hanya 430 ribu. Ini berdampak mengerek transaksi perbankan via *internet banking*. Yakni, naik 154 persen dari 4,1 juta transaksi menjadi 10,5 juta transaksi. Sementara transaksi *internet banking* mencapai Rp 11,4 triliun, atau naik 193,9 persen dari Rp 3,9 triliun. Bank ini memiliki fasilitas layanan *internet banking* yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan transaksi melalui jaringan internet. Layanan ini dapat digunakan kapan saja dan dimana pun yang memiliki akses internet, sehingga mempermudah penggunaannya. Fasilitas tersebut dapat dilakukan dengan berbagai transaksi melalui *internet banking* diantaranya cek saldo, mutasi rekening, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, dan lainnya. Namun dari berbagai fasilitas tersebut masih jarang nasabah yang

memanfaatkan keseluruhan fasilitas itu. Kebanyakan Nasabah hanya memanfaatkan fasilitas cek saldo. Hal ini mengindikasikan bahwa *internet banking* BRI masih kurang dimanfaatkan oleh para nasabah. Meskipun Bank BRI sebuah Bank yang dikenal cukup baik oleh masyarakat dan fasilitas *internet banking*-nya juga cukup memiliki manfaat, mudah untuk digunakan, dan memiliki tingkat keamanan yang tinggi tetapi belum mampu menarik dan membawa nasabah menggunakannya. Terbukti dengan adanya survey mengenai *TOP Brand Award* dari produk internet banking yang disajikan pada Tabel 1.1

TABEL 1.1
BANK PEMENANG *TOP BRAND AWARD*
KATEGORI *INTERNET BANKING*
2012 DAN 2013 DI INDONESIA

| No | Merek | Top Brand Index 2012 | Top Brand Index 2013 |
|----|------------------------------------|----------------------|----------------------|
| 1 | Klik BCA | 51,1 % (1) | 53,7 % (1) |
| 2 | <i>Internet Banking</i> Mandiri | 25,2 % (2) | 20,2 % (2) |
| 3 | BNI <i>Internet Banking</i> | 9,7 % (3) | 9,6 % (4) |
| 4 | <i>Internet Banking</i> BRI | 7,9 % (4) | 10,6 % (3) |

Sumber : http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2014

Dari Tabel 1.1 menunjukkan bahwa *Internet Banking* BRI berada pada peringkat ketiga. Secara persentase internet banking BRI mengalami kenaikan, pada tahun 2012 internet banking BRI mencapai 7,9% ,pada tahun 2013 mengalami peningkatan sebesar 10,6%. Dilihat dari statistik diatas, dapat disimpulkan bahwa pengguna *internet baking* BRI masih sangatlah minim dibandingkan pengguna *internet banking* pada bank lainnya. Kondisi tersebut mengundang berbagai pertanyaan apakah *internet banking* BRI kurang bermanfaat bagi nasabah, apakah *internet banking* BRI sulit untuk digunakan, atau nasabah belum yakin terhadap keamanan dari *internet banking* tersebut. Dari keadaan inilah yang membuat

peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor apakah yang menentukan pertumbuhan adopsi *internet banking* BRI bagi nasabah di Surabaya. Berdasarkan variabel yang dipilih yaitu manfaat, kemudahan dan keamanan. Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis ingin menguji lebih lanjut tentang **Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank BRI Di Surabaya.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah:

1. Apakah manfaat menggunakan *internet banking* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank BRI di Surabaya?
2. Apakah kemudahan menggunakan *internet banking* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank BRI di Surabaya?
3. Apakah keamanan menggunakan *internet banking* mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank BRI di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat, maka tujuan dari penelitian adalah:

1. Mengetahui signifikansi positif pengaruh manfaat menggunakan *internet banking* terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank BRI di Surabaya.
2. Mengetahui signifikansi positif pengaruh kemudahan menggunakan *internet banking* terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank BRI di Surabaya.
3. Mengetahui signifikansi positif pengaruh keamanan menggunakan *internet banking* terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* Bank BRI di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dapat diklasifikasikan dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Bagi industri perbankan:

Hasil penelitian ini dapat mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk tetap bertahan terhadap layanan *internet banking* dan menarik nasabah baru agar dapat menerima adanya layanan *internet banking*.

2. Bagi peneliti:

Penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian, khususnya yang terkait dengan *internet banking* oleh nasabah Bank BRI di Indonesia.

3. Bagi STIE Perbanas:

Hasil penelitian ini dapat menambah perbendaharaan kepustakaan sehingga dapat menjadi sumber informasi dan rujukan untuk penelitian dengan topik yang sejenis.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Skripsi ini terdiri dari lima bab dan sistematika penulisannya secara rinci adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis dari penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam penelitian bab ini dijelaskan secara garis besar tentang responden penelitian ini dari aspek demografis maupun statistik yang dihasilkan berdasarkan variabel yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini dijelaskan tentang kesimpulan penelitian, diuraikan kerbatasan atas penelitian, dan memberikan saran terkait dengan hasil penelitian.